

TÒA GIÁM MỤC XUÂN LỘC
TRƯỜNG CAO ĐẲNG HÒA BÌNH XUÂN LỘC



GIÁO TRÌNH
MÔN HỌC: NGHIỆP VỤ VĂN PHÒNG
NGÀNH: QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN
TRÌNH ĐỘ: TRUNG CẤP

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-CDHBL ngày tháng năm.....
của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Hòa Bình Xuân lộc)*

Đồng Nai, năm 2021

(Lưu hành nội bộ)

TUYÊN BỐ BẢN QUYỀN

Tài liệu này thuộc loại sách giáo trình nên các nguồn thông tin có thể được phép dùng nguyên bản hoặc trích dùng cho các mục đích về đào tạo và tham khảo.

Mọi mục đích khác mang tính lệch lạc hoặc sử dụng với mục đích kinh doanh thiếu lành mạnh sẽ bị nghiêm cấm.

Tailieu.vn

LỜI GIỚI THIỆU

Nghệp vụ văn phòng (office management) đóng vai trò rất quan trọng trong hoạt động của một tổ chức, doanh nghiệp nhằm hỗ trợ hiệu quả hoạt động của tổ chức: Đảm bảo các công việc hành chính, thư từ, lưu trữ... được thực hiện nhanh chóng và chính xác. Phát huy được năng suất và hiệu quả công việc của các bộ phận khác. Quản lý và lưu trữ thông tin: Lưu trữ và quản lý các tài liệu, hồ sơ, thông tin quan trọng của tổ chức. Đảm bảo tính an toàn, bảo mật và dễ tra cứu của thông tin; Hỗ trợ giao tiếp và liên lạc: Xử lý các yêu cầu liên hệ, đàm phán, thư từ, v.v. một cách chuyên nghiệp. Tạo kênh giao tiếp hiệu quả giữa lãnh đạo, nhân viên và khách hàng. Nâng cao hình ảnh và uy tín của tổ chức: Thể hiện văn hóa, phong cách làm việc chuyên nghiệp của tổ chức. Tạo ấn tượng tốt với khách hàng, đối tác thông qua cách thức phục vụ. Hỗ trợ ra quyết định và quản lý: Cung cấp các thông tin, báo cáo, phân tích hỗ trợ cho quá trình ra quyết định. Giúp lãnh đạo tiết kiệm thời gian, tập trung vào các công việc cốt lõi. Đảm bảo tuân thủ các quy định, quy trình: Triển khai và giám sát việc tuân thủ các quy định, quy trình của tổ chức. Đề xuất các biện pháp cải thiện, tối ưu hóa các quy trình hành chính. Với những vai trò quan trọng trên, nghiệp vụ văn phòng góp phần không nhỏ vào sự thành công và phát triển bền vững của tổ chức.

“Giáo trình Nghiệp vụ văn phòng” trình bày được những kiến thức cơ bản về công tác nghiệp vụ văn phòng như: công tác thông tin văn phòng, công tác văn thư, công tác lưu trữ và nghiệp vụ thư ký văn phòng. Đồng thời giúp Học sinh viên hành hiệu quả việc phân loại, sắp xếp thông tin, hồ sơ, văn bản, con dấu, quản lưu và bảo quản hồ sơ. Với nội dung các chương như sau:

Chương 1: Tổng quan về công tác văn phòng

Chương 2: Công tác thông tin

Chương 3: Công tác văn thư

Chương 4: Công tác lưu trữ

Chương 5: Nghiệp vụ thư ký văn phòng

Trong quá trình biên soạn, tác giả có tham khảo sách của trường cao đẳng nghề nhà hàng khách sạn, đồng thời cũng cố gắng chọn lọc những nội dung cơ bản nhất để giới thiệu với người học. Sách được dùng là cẩm nang cho Học sinh các trường cao đẳng nghề quản trị khách sạn – nhà hàng, Chúng tôi chân thành cảm ơn các tác giả của các tài liệu mà chúng tôi đã tham khảo.

Bên cạnh đó, giáo trình cũng không thể tránh khỏi những sai sót nhất định. Nhóm tác giả rất mong nhận được những ý kiến đóng góp, phản hồi từ quý đồng nghiệp, các bạn người học và bạn đọc.

Trân trọng cảm ơn./.

Đồng Nai, ngày tháng năm 2021

Tham gia biên soạn

1. Chủ biên ThS. Nguyễn Xuân Khuê
2. ThS. Ngô Thị Mỹ Hạnh
3. ThS. Đinh Thị Hoàng Hà
4. ThS. Trần Minh Trí
5. ThS. Nguyễn Anh Đức

MỤC LỤC

LỜI GIỚI THIỆU	2
MỤC LỤC.....	4
GIÁO TRÌNH MÔN HỌC	5
CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ CÔNG TÁC VĂN PHÒNG.....	12
CHƯƠNG 2. CÁC THÔNG TIN	18
CHƯƠNG 3. CÔNG TÁC VĂN THƯ'	24
CHƯƠNG 4: CÔNG TÁC LƯU TRỮ	30
CHƯƠNG 5: NGHIỆP VỤ THƯ KÝ VĂN PHÒNG.....	35
TÀI LIỆU THAM KHẢO	39

GIÁO TRÌNH MÔN HỌC

1. Tên môn học: Nghiệp vụ văn phòng

2. Mã môn học: MH031

3. Vị trí, tính chất, ý nghĩa và vai trò của môn học:

3.1. Vị trí: Giáo trình dành cho người học trình độ Trung cấp tại trường Cao đẳng Hòa Bình Xuân Lộc.

3.2. Tính chất: Là môn học kỹ thuật cơ sở chuyên môn nghề bắt buộc

+ Nghiệp vụ văn phòng là môn học thuộc nhóm kiến thức tự chọn trong chương trình khung đào tạo trình độ trung cấp “quản trị khách sạn”.

+ Môn học trang bị kiến thức bổ trợ cho nghề nghiệp của người học.

+ Nghiệp vụ văn phòng là môn lý thuyết và là môn kiểm tra hết môn.

3.3. Ý nghĩa và vai trò của môn học: môn học này dành cho đối tượng là người học thuộc chuyên ngành Quản trị khách sạn. Môn học này đã được đưa vào giảng dạy tại trường Cao đẳng Hòa Bình Xuân Lộc từ năm 2021 đến nay. Nội dung chủ yếu của môn học này nhằm cung cấp cung cấp cho Học sinh những kiến thức và kỹ năng về công tác nghiệp vụ văn phòng như: công tác thông tin văn phòng, công tác văn thư, công tác lưu trữ và nghiệp vụ thư ký văn phòng. Đồng thời giúp Học sinh thực hành hiệu quả việc phân loại, sắp xếp thông tin, hồ sơ, văn bản, con dấu, quản lưu và bảo quản hồ sơ.

4. Mục tiêu của môn học:

4.1. Về kiến thức:

A.1 Trình bày được những kiến thức cơ bản về các tác vụ nghiệp vụ văn phòng như: công tác thông tin văn phòng, công tác văn thư, công tác lưu trữ và nghiệp vụ thư ký văn phòng.

A.2 Nắm vững các nguyên tắc và quy trình tổ chức văn phòng, bao gồm việc quản lý tài liệu, thiết lập hệ thống lưu trữ và xử lý thông tin.

A.3 Biết cách sử dụng các công cụ và phần mềm văn phòng phổ biến như Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint) và các ứng dụng quản lý dự án, email, và lịch làm việc.

A.4 Hiểu các kỹ năng giao tiếp và tương tác trong môi trường văn phòng, bao gồm viết báo cáo, thư từ, và chuẩn bị tài liệu trình bày.

4.2. Về kỹ năng:

- B.1 Tiến hành hiệu quả việc phân loại, sắp xếp thông tin, hồ sơ, văn bản, con dấu, quản lưu và bảo quản hồ sơ, ...
- B.2 Kỹ năng tổ chức và quản lý thời gian: Phát triển khả năng tổ chức công việc hiệu quả, quản lý thời gian, và ưu tiên các nhiệm vụ để đạt được mục tiêu công việc.
- B.3 Kỹ năng sử dụng phần mềm văn phòng: Thành thạo việc sử dụng các phần mềm văn phòng để xử lý tài liệu, phân tích dữ liệu, và tạo báo cáo.
- B.4 Kỹ năng giao tiếp và soạn thảo văn bản: Có khả năng viết và chỉnh sửa văn bản chuyên nghiệp, giao tiếp rõ ràng và hiệu quả trong môi trường văn phòng.

4.3 Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- C.1 Tự chủ trong công việc: Có khả năng làm việc độc lập, tự tổ chức và giải quyết các vấn đề phát sinh trong công việc một cách chủ động.
- C.2 Trách nhiệm trong công việc: Chịu trách nhiệm về chất lượng và hiệu quả công việc, đảm bảo việc hoàn thành nhiệm vụ đúng thời hạn và đạt yêu cầu.
- C.3 Sáng tạo và cải tiến: Chủ động đề xuất các cải tiến trong quy trình làm việc và quản lý văn phòng để nâng cao hiệu quả công việc.

5. Nội dung của môn học

5.1. Chương trình khung

Mã MH, MĐ	Tên Môn học/ Mô đun	Số tín chỉ	Tổng số tiết	Lý thuyết	Thực hành	Thi/ Kiểm tra
I	Các môn học chung	13	255	106	134	15
MH01	Giáo dục chính trị	2	30	15	13	2
MH02	Pháp luật	1	15	9	5	1
MH03	Giáo dục thể chất	1	30	4	24	2
MH04	Giáo dục quốc phòng – An ninh	2	45	21	21	3
MH05	Tin học	2	45	15	29	1
MH06	Tiếng Anh	5	90	42	42	6

II	Môn học, mô đun cơ sở, Chuyên Môn	61	1445	406	984	55
II.1	Môn học, mô đun cơ sở	11	195	98	85	12
MH07	Tổng quan du lịch	2	30	14	14	2
MH08	Cơ sở văn hóa Việt Nam	2	30	14	14	2
MH09	Pháp luật du lịch	2	30	28	0	2
MĐ10	Kỹ năng giao tiếp	1	30	14	14	2
MĐ11	Tin học ứng dụng	2	45	14	29	2
MH12	Quản trị học	2	30	14	14	2
II.2	Môn học, mô đun chuyên môn	41	1055	238	784	33
MĐ13	Tiếng anh chuyên ngành 1	4	90	28	58	4
MĐ14	Tiếng anh chuyên ngành 2	4	90	28	58	4
MH15	Quan hệ và chăm sóc khách hàng	2	30	14	14	2
MH16	Nghiệp vụ thanh toán	2	30	28	0	2
MH17	Marketing du lịch	2	30	14	14	2
MH18	Quản trị nguồn nhân lực	2	45	14	29	2
MĐ19	Nghiệp vụ lễ tân	2	45	14	29	2
MĐ20	Nghiệp vụ phục vụ buồng khách sạn	4	90	28	58	4
MĐ21	Nghiệp vụ nhà hàng	3	60	28	29	3
MĐ22	Nghiệp vụ chế biến món ăn	4	90	28	58	4
MH23	An ninh - an toàn trong khách sạn	2	45	14	29	2
MĐ24	Thực hành nghiệp vụ 1	1	10	0	9	1

MĐ25	Thực hành nghiệp vụ 2	1	20	0	19	1
MĐ26	Thực tập tốt nghiệp	8	380	0	380	0
II.3	Môn học, mô đun tự chọn	9	195	70	115	10
MĐ27	Quản trị tiệc	1	30	14	14	2
MH28	Văn hoá ẩm thực	2	45	14	29	2
MĐ29	Quản trị buồng	2	45	14	29	2
MĐ30	Quản trị nhà hàng	2	45	14	29	2
MH31	Nghiệp vụ văn phòng	2	30	14	14	2
Tổng cộng		74	1700	512	1118	70

6. Điều kiện thực hiện môn học:

6.1. Phòng học Lý thuyết/Thực hành: Đáp ứng phòng học chuẩn

6.2. Trang thiết bị dạy học: Phòng học thực hành Buồng với các trang thiết bị, bảng, bút lông

6.3. Học liệu, dụng cụ, mô hình, phương tiện: Giáo trình, mô hình học tập,...

6.4. Các điều kiện khác: Người học tìm hiểu thực tế về về quản trị văn phòng trong hoạt động kinh doanh khách sạn

7. Nội dung và phương pháp đánh giá:

7.1. Nội dung:

- Kiến thức: Đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kiến thức
- Kỹ năng: Đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kỹ năng.
- Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Trong quá trình học tập, người học cần:
 - + Nghiên cứu chương trước khi đến lớp.
 - + Chuẩn bị đầy đủ tài liệu học tập.
 - + Tham gia đầy đủ thời lượng môn học.
 - + Nghiêm túc trong quá trình học tập.

7.2. Phương pháp:

Người học được đánh giá tích lũy môn học như sau:

7.2.1. Cách đánh giá

- Áp dụng quy chế đào tạo Cao đẳng hệ chính quy ban hành kèm theo Thông tư số 09/2017/TT-LĐTBXH, ngày 13/3/2017 của Bộ trưởng Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội.
- Hướng dẫn thực hiện quy chế đào tạo áp dụng tại Trường Cao đẳng Hòa Bình Xuân Lộc như sau:

Điểm đánh giá	Trọng số
+ Điểm kiểm tra thường xuyên (Hệ số 1)	40%
+ Điểm kiểm tra định kỳ (Hệ số 2)	
+ Điểm thi kết thúc môn học	60%

7.2.2. Phương pháp đánh giá

Phương pháp đánh giá	Phương pháp tổ chức	Hình thức kiểm tra	Chuẩn đầu ra đánh giá	Số cột	Thời điểm kiểm tra
Thường xuyên	Viết/ Thuyết trình	Tự luận/ Trắc nghiệm/ Báo cáo	A1, A2, B1, B2, C1, C2	1	Sau 12 giờ.
Định kỳ	Thực hành	Thực hành	A3, B3, C3	2	Sau 20 giờ
Kết thúc môn học	Viết	Viết	A1, A2, A3, A4, B1, B2, B3, B4, C1, C2, C3,	1	Sau 30 giờ

7.2.3. Cách tính điểm

- Điểm đánh giá thành phần và điểm thi kết thúc môn học được chấm theo thang điểm 10 (từ 0 đến 10), làm tròn đến một chữ số thập phân.